



8:00– 8:50	Rozpoczęcie konferencji	
8:50 – 11:00	Sala Drozd	
	Standardy obsługi pacjenta w nowoczesnej placówce medycznej. Jak budzić zachwyty w sercach i umysłach pacjentów na wszystkich poziomach kontaktu z pacjentem <b>(Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu, Katarzyna Łempicka, Trener Biznesu)</b>	
	ELO ECM Suite - Rozwiązanie dla białej i szarej strefy w placówkach medycznych <b>(Elke Schönemann, ELO Digital Office)</b>	
	Naruszenie danych osobowych w placówce medycznej <b>(dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)</b>	
	Jak optymalnie dobrać system informatyczny do potrzeb placówki opieki zdrowotnej <b>(Marek Żołątkowski, Eurosoft)</b>	
11:00 – 11:30	Przerwa Kawowa – Sala Orlik + Bielik	
Podział	Sala Drozd	Sala Dzięcioł
11:30 – 14:00	Oświadczenia pacjenta - dobrowolne i obowiązkowe. Jak mogą chronić placówki? <b>(dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)</b>	Standardy prowadzenia rozmowy z wymagającymi i roszczeniowymi pacjentami. Stworzenie procedury reklamacyjnej w kilku krokach. <b>(Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu)</b>
	Pacjent ukraiński w gabinecie - aspekty prawne <b>(dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński, Centrum Doradcze Prawa Medycznego)</b>	Organizacja czasu pracy - Gdy czas przecieka nam pomiędzy palcami... Jak zwiększyć efektywność szefa i zespołu aby skutecznie realizować cele firmowe oraz czerpać satysfakcję z pracy. <b>(Aleksandra Laskowska, Trener Biznesu)</b>
	Indywidualna praktyka lekarska, a sp. z o. o. jako formy prowadzenia działalności leczniczej. <b>(radca prawny Przemysław Kosiński, Kancelaria Cieciorński, Waclawik, Kosiński Spółka Partnerska Radców Prawnych)</b>	Jak budować zachwyty pacjenta? – system „touch points” w obsłudze pacjenta (od kontaktu telefonicznego do wyjścia z gabinetu) <b>(Łukasz Laskowski, Poziom 4)</b>
	Jak Polski ładu wpływa na podmioty lecznicze? Formy opodatkowania po zmianie przepisów. <b>(radca prawny Przemysław Kosiński, Kancelaria Cieciorński, Waclawik, Kosiński Spółka Partnerska Radców Prawnych)</b>	Jak znaleźć dobrą rekrutorkę. Profesjonalna rekrutacja pracowników Działu Obsługi Pacjenta. Jak zaplanować i przeprowadzić rekrutację, aby znaleźć osoby najlepiej pasujące do naszej organizacji. <b>(Katarzyna Łempicka, Trener Biznesu)</b>
14:00 – 14:30	Przerwa Kawowa – Sala Orlik + Bielik	
14:30 – 16:00	Sala Drozd	
	Ogólne zasady funkcjonowania oraz przekazywania Elektronicznej Dokumentacji Medycznej <b>(Centrum e-Zdrowia)</b>	
	Jak podnosić ceny za usługi medyczne i nie stracić pacjentów. <b>(Łukasz Laskowski, Poziom 4)</b>	
	Nowy menadżer w placówce medycznej - jak zbudować autorytet i wdrożyć nowego menadżera? <b>(Łukasz Laskowski, Poziom 4)</b>	
	Zakończenie konferencji	

## Prelegenci:

**Aleksandra Laskowska** - trener Biznesu, konsultant. W 2013 roku ukończyła Akademię Trenerów Biznesu Grupy SET, a od początku 2014 roku systematycznie prowadzi szkolenia dla placówek medycznych z zakresu rozwoju kompetencji społecznych. Jej klientami są zarówno duże szpitale państwowe, prywatne kliniki jak i przychodnie rodzinne i specjalistyczne. Tematy szkoleniowe, które cieszą się największym zainteresowaniem dotyczą przede wszystkim profesjonalnej obsługi pacjenta poprzez pryzmat radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w celu budowania wizerunku nowoczesnej placówki medycznej przyjaznej pacjentowi, podstaw komunikacji interpersonalnej opartej na empatii i asertywności, zarządzania personelem poprzez komunikację opartą na wzajemnym szacunku, budowania zdrowej współpracy zespołowej oraz radzenia sobie ze stresem w miejscu pracy.



**Katarzyna Łempicka** - trener, menedżer, Inspektor Ochrony Danych i certyfikowany Audytor Wewnętrzny Bezpieczeństwa Informacji według normy ISO/IEC 27001:2017 i ISO/IEC 27701:2019. Od 7 lat związana z branżą medyczną. Na stałe współpracuje z 5 prywatnymi placówkami medycznymi w Trójmieście. Pomaga w otwieraniu nowych placówek medycznych, przygotowując procedury sanitarne, procedury pracy oraz dokumentację RODO. W 2017 roku stworzyła bloga dla rejestratorek medycznych i kierowników rejestracji rejestratorokamedyczna.pl, który wspiera pracowników rejestracji w kształtowaniu ich kompetencji zawodowych. Prowadzi szkolenia z zakresu kompetencji miękkich, wdrażania procedur pracy, ochrony danych osobowych oraz wdrażania procedur sanitarnych dla branży medycznej. Jej celem zawodowym jest kompleksowe wspieranie właścicieli placówek medycznych, tak by ich przychodnie działały zarzutu.



**Łukasz Laskowski** - Trener i właściciel firmy szkoleniowej POZIOM 4, od 2006 roku realizujący projekty rozwojowe w zakresie zarządzania, komunikacji, budowania zespołów, sprzedaży usług medycznych i obsługi pacjenta i klienta. Certyfikowany, międzynarodowy konsultant systemu psychometrycznego MindSonar i systemu ewaluacji szkoleń KirkPatrick Partners. Do tej pory przepracował na sali szkoleniowej ponad 18000 godzin, spędzonych na rozwijaniu ludzi. Lubi zmieniać otaczającą go rzeczywistość za pomocą pozytywnych przekonań oraz uczyć się bycia tu i teraz od swoich dzieci...



**dr n. praw. adwokat Maciej Gibiński** - Adwokat, doktor nauk prawnych, absolwent Uniwersytetu Jagiellońskiego, właściciel Kancelarii Adwokackiej CDPM w Krakowie. W ramach wykonywanej pracy zajmuje się ochroną prawną placówek medycznych w zakresie procesowym i nieprocesowym, ponadto prowadzi szkolenia z zakresu prawa medycznego. Z systemem opieki zdrowotnej związany od 2004 r., praktykę zdobywał w publicznych i prywatnych placówkach medycznych na terenie całej Polski. Posiada szerokie doświadczenie w zakresie zarządzania i funkcjonowania placówek medycznych. Prowadzona przez niego kancelaria na co dzień swoją opieką obejmuje ponad 200 placówek medycznych w Polsce. Specjalizuje się w ochronie danych osobowych oraz roszczeniach placówek medycznych. Wykładowca akademicki. Inspektor ochrony danych. Autor licznych publikacji z zakresu prawa medycznego.



**Przemysław Kosiński** - radca prawny, wspólnik zarządzający w kancelarii Cieciorński, Wacławik, Kosiński Spółka Partnerska Radców Prawnych w Toruniu; autor publikacji z zakresu prawa cywilnego i postępowania cywilnego; na co dzień pomaga przedsiębiorcom w sprawach gospodarczych, w szczególności w zakresie sukcesji i przekształceń działalności gospodarczych w spółki kapitałowe.



**Michał Oleksy** - Kierownik projektów (PMP, P2P) Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. W latach 2002 – 2018 brał udział w projektach transformacyjnych (wdrożenie CRM), regulacyjnych oraz zarządzał zespołem wdrożeniowym IT w Telekomunikacji Polskiej/Orange Polska. W Centrum e-Zdrowia od 2018r, prowadzi szkolenia związane z projektem „Elektroniczna Platforma Gromadzenia, Analizy i Udostępniania zasobów cyfrowych o Zdarzeniach Medycznych”. Obecnie jako Kierownik Wydziału Wdrożeń odpowiada za ogólnopolskie wdrożenie e-skierowania.



**Elke Schönemann** - Z wykształcenia Matematyk, z pochodzenia Niemka. Od 1996r. pracuje w Polsce. W latach 1996 – 2004- Praca w Polsko-Niemieckim Towarzystwie Wspierania Gospodarki (Firma z udziałem rządu polskiego i niemieckiego (po 50%). Od 2004 zatrudniona w ELO Digital Office - odpowiedzialna za sieć Business Partnerów ELO w Polsce i koordynację projektów



## Partnerzy konferencji:



*Firma EuroSoft Sp. z o.o. rozpoczęła działalność w 1999 roku. Od początku istnienia zajmowała się dostarczaniem rozwiązań informatycznych, wspierających procesy biznesowe w różnych sektorach gospodarki. Oferujemy zaawansowane aplikacje, usługi serwisowe oraz sprzęt komputerowy. Stanowimy zespół wysoko wykwalifikowanych pracowników, którzy dzięki swojemu doświadczeniu potrafią sprostać najtrudniejszym*

*wymogom klientów. Budując nasze systemy uwzględniamy wszystkie uwagi i sugestie użytkowników- dlatego też są one w pełni kompletne, nowoczesne i intuicyjne w obsłudze.*



*ELO Digital Office GmbH od ponad 20 lat jest jednym z wiodących producentów systemów do zarządzania treścią dla przedsiębiorstw (Enterprise Content Management - ECM), który rozwija oprogramowanie do zarządzania dokumentami, cyfrowej archiwizacji i obiegu dokumentów oraz formularzy. ELO opracowuje cyfrowe rozwiązania do realizacji procesów biznesowych dla wszystkich branż i sektorów oraz przedsiębiorstw dowolnej wielkości.*

*Produkty i rozwiązania ELO® są sprzedawane na całym świecie w około 20 językach w ponad 40 krajach. ELOoffice skierowany jest do małych firm, ELOprofessional dla firm średniej wielkości a ELOenterprise do dużych firm i korporacji. Poszczególne moduły ELO Business Solutions pozwalają klientom na niezwykle szybkie wdrażanie rozwiązań z możliwością dostosowania ich do konkretnych potrzeb firmy. Wszystkie produkty firmy ELO Digital Office GmbH są dostępne w Polsce z pełnym zapleczem technicznym i merytorycznym. W Polsce z produktów ELO® korzysta np. Giełda Papierów Wartościowych w Warszawie S.A., Global Cosmed S.A., Provident S.A., Medcover, Marvipol S.A., Centrum Nauk Kopernik i wiele innych.*